

垃圾分类起纷争 视频调解来助力

杨浦区大桥街道调委会创新工作方式化解邻里纠纷

“ □法治报记者 金勇

贾某和章某是邻居，却因倒垃圾的问题发生了冲突，并产生了激烈的争执。双方由于情绪激动，互不相让，分别找到了杨浦区大桥街道调委会寻求支持。

调解员通过电话联系分别与两人进行了沟通，同时考虑到疫情特殊时期，通过三方视频进行调解。调解员通过创新的工作方式，以理服人，以法育人，最终化解了这起邻里纠纷。

【案情简介】

2020 年 2 月 21 日上午 9 点左右，贾某外出路过垃圾箱房时，看到章某正倒垃圾。看见章某没有将垃圾全部倒入垃圾桶，甚至有一些未经分类的垃圾散落在垃圾桶外，贾某当即上前大声指责了章某的行为，认为章某没达到垃圾分类的要求，并强调正处疫情期间，大家更应严格遵守相关规定。章某随口回应称上班来不及并非故意，而贾某认为这不是没有做好垃圾分类的理由，并声称章某这样素质的人不配住在这个小区。这句话惹火了章某，她认为贾某是在恶意攻击自己，为此两人发生激烈争执。贾某情绪激动之下，打电话给所属街道调委会，要求对章某进行处理。章某不甘示弱，也打电话给杨浦区大桥街道调委会，要求贾某道歉。

【调解过程】

由于正处在疫情期间，杨浦区大桥街道调委会调解员接电话后并没有马上到现场，而是耐心劝两人各自回家，并拟定了通过视频连线进行调解的思路。

调解员首先联系了贾某，她告诉调解员，章某在小区内乱扔垃圾，不仅影响小区的环境，而且影响垃圾分类工作的开展，当时章某散落在垃圾桶外的湿垃圾中混有干垃圾，甚至还有过期药品包装盒。不过，贾某也承认与章某发生争执时，话语有些过重，她表示，因为疫情特殊时期，大家都很紧张，希望街道教育章某以后投放垃圾时一是要注意分类，二是要注意将垃圾全部投放进垃圾桶。

了解贾某的态度后，调解员稍稍整理了一下思绪，又电话联系章某进行沟通。章某认为贾某因为这点小事而向“调委会投诉”，是故意将事态扩大。章某对此怒气很大，不愿配合调解。调解员先安抚章某情绪，解释调委会是为了帮助大家化解纠纷、解决问题而来的，贾某并非向调委会投诉，而是寻求帮助，希望大家都不要乱扔垃圾。经过调解员耐心疏导，章某情绪恢复平稳，表示愿意坐下来谈。

由于疫情期间，面对面坐在一起调解不利于疫情防控，但是化解矛盾刻不容缓，虽然是特殊时期，也不能让小事变大事，要让矛盾纠纷化解在萌芽状态。因此，调解员在征得双方同意后，决定采取视频方式进行调解。

在调解过程中，章某提出她是上班族，为了方便，以前倒垃圾都是混合投放的，垃圾分



资料图片

类应该由专管员负责，而且贾某说她乱扔垃圾纯属多管闲事。调解员趁势就该纠纷向章某分析，小区内居民居住集中，生活垃圾也多，如果垃圾不分类或投放不注意，既影响环境卫生，也可能对包括章某自家人在内的居民们造成患病隐患。根据 2019 年 7 月 1 日起施行的《上海市生活垃圾管理条例》的规定，个人未认真执行垃圾分类管理规定的，责令改正，拒不改正的，处 50 至 200 元以下的罚款。同时，调解员也向贾某指出，作为小区的一份子，看到不文明行为勇于站出来制止是对的，这样小区里才会充满正能量。但是在处理具体问题时也要注意方式方法，应尽量平和，有话好好说。中国文化中“和”是一种哲学，是一门艺术。

通过视频的在线调解，双方当事人认识到在本次纠纷中各自都有不妥之处，章某承诺以后会认真做好垃圾分类工作。贾某也为自己当天的态度向章某赔礼道歉，表示以后有话好好说。在调解员的主持下，贾某和章某就上述纠纷通过在线视频当场达成了和解。

【案例点评】

本案是因居民乱扔垃圾引发的邻里纠纷，是社区常见的矛盾纠纷之一。但本案的特殊之处在于发生在疫情期间，任何涉及公共环境卫生的事件都异常引人注目，容易激化矛盾。本案中，章某忽视垃圾分类的行为影响到了小区

公共卫生环境，违反了《上海市生活垃圾管理条例》。贾某在处理问题时情绪比较激动，没有注意言语的分寸，这导致双方关系紧张，矛盾加深。

章某在调解员电话联系开展工作时，认为对方当事人是在告状，故而情绪激动。调解员随机应变，先行就本次来访目的、调委会性质、调解的优点以及调解工作的原则等向章某耐心解释说明，消除了章某的误会，安抚其情绪，获取其信任，为下一步调解工作打下基础。随后，调解员从防控疫情的角度出发，用视频调解取代了面对面坐下来调解的方式，这也是提醒当事人疫情期间必须做到防疫应从自己做起。然后，调解员再从情理法多方面着手，将乱扔未经分类垃圾的利弊与章某进行分析，引导其认识到自身行为的过错，从而从内心自愿进行整改，最终在疫情肆虐正当时成功化解了该起纠纷。

在疫情防控的关键时刻，调解员坚守岗位，积极创新工作方式，通过远程视频方式积极组织当事人进行调解，第一时间缓和了矛盾双方情绪，更让他们充分感受到调解员的三个“度”：在全力服务保障疫情防控工作大局、满足当事人多元司法需求的力度，在加快数字化建设、提升当事人调解体验上的速度，以及在推广司法便民利民工作上的温度。让当事人充分感受到了街道对此类问题的重视。

爆炸事故致伤亡 多方索赔引纠纷

奉贤区奉城镇调委会讲法析理化解矛盾

“ □法治报记者 夏天

去年 12 月初，奉贤区某模具材料厂在作业中，突发氧气瓶与液化气罐爆炸事故，当场造成一名工人死亡，被炸飞的氧气瓶还坠入附近一所幼儿园中。事故带来了血的教训，以及让人后怕的风险，同时也产生了较为激烈的索赔纠纷。最终，奉贤区奉城镇人民调解委员会充分运用“枫桥经验”和联合调处方法，成功化解了这起让人唏嘘的交通事故。

【事件起因】

2019 年 12 月 4 日下午 1 时许，贾某在某模具材料有限公司（法人代表刘某）进行钢板切割时，氧气瓶与液化气罐发生爆炸，贾某当场死亡。贾某之子与公司为相关赔偿问题发生纠纷，向奉城镇人民调解委员会申请调解。此外，由于发生爆炸时厂内氧气瓶坠入某幼儿园，导致物品损坏。受损幼儿园与企业方为该事宜的赔偿问题发生纠纷，也向奉城镇人民调解委员会申请调解。

【调解经过】

奉城司法所立即成立调处工作小组，在第一时间赶到事发第一现场，并会同奉城安监队、派出所等部门联合进行调处，群策群力，一方面稳定当事人情绪，另一方面了解事件发生过程，并制定化解矛盾的处置方案。

在调处非正常死亡案件过程中，调解员先后组织当事人进行了多次调解，从情、理角度，耐心对死者家属和企业方做了大量的思想疏导和安慰工作。调解员对双方当事人讲解相关法律法规，讲法析理，运用专业知识、技巧和经验，坚持注重依法调解、据理调解、用情调解，不偏不倚地充分考虑双方当事人利益，

通过法与情的结合，取得双方当事人的互谅互让。虽然死者家属情绪激动，但经过调解员前期的交流安抚，及调解过程中的循循善诱，死者家属没有失去理智，力求通过平和的方式寻求解决方案。在调解员运用自身敏锐的判断能力及娴熟的调解技能的同时，也动员死者的亲朋好友积极出面协商，希望尽快解决善后事宜。最终，经过多次调处劝说，当事人双方达成共识，这起随时可能激化的矛盾最终成功化解，双方就赔偿死者家属具体金额达成一致后签定了协议。

在调处损害赔偿案件过程中，受损幼儿园与企业方因此次事故造成的损失赔偿金额出入甚大，一度导致调解无法进行。在双方对赔偿损失的范围和金额争执不下的情况下，调解员多次对双方做思想工作，从情理、法律为切入点，本着互谅互让的原则组织双方进行调解，通过耐心劝说，向他们讲解《物权法》《民法通则》等相关法律规定，劝解双方互谅互让，尽早解决纠纷。经过近两个月的努力，最终达成共识，企业房东屠某、企业法人代表刘某自愿同意一次性赔偿某幼儿园物品损失费用，两人各自承担相应份额，当事人三方签订了协议。

至此，由一起生产安全事故引起的非正常死亡、损害赔偿纠纷在调处工作小组的不懈努

力下得到圆满解决，避免了矛盾纠纷进一步激化。

【调解心得】

作为第三方组织介入，调解员必须站在公平、公正、公开的角度向当事人摆事实、讲道理，不偏袒任何一方。适当情况下，当事人一方可以考虑给予受审方人道主义的补偿。为解决矛盾，减少诉讼成本，当事人选择人民调解进行调处，应当在合情合理范围内自愿作出适当让步。

调解员在调解过程中，坚持不懈、耐心劝说，没有因为死者家属与幼儿园的死缠烂打和无理要求而气馁，而是坚持不懈采取穷根寻源、心理疏导、换位思考等多元化调解方式调处。由于方法恰当、措施得力、态度诚恳，使家属与园方理智维权，为妥善解决该起意外事故调处打下了基础，未发生矛盾升级和激化现象。

人民调解不仅仅要化解矛盾纠纷，更要向人民群众传达法治理念，引导群众依法维权，促进基层民主法治建立健全。调委会将继续坚持发展“枫桥经验”，认真总结梳理涉及百姓生活相关的法律法规，加大与村（居）民的联系，扩大法律知识宣传覆盖面，加大纠纷化解工作力度，切实实现“矛盾不上交”。